



## **GOBERNACION DEL HUILA**

Control Interno de Gestión

### **INFORME PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS MES DE NOVIEMBRE DE 2016**

#### **INTRODUCCIÓN**

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, presenta el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones que la ciudadanía ante la Entidad durante el mes de noviembre de 2016.

#### **OBJETIVO**

Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos corrupción que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante la Gobernación del Huila, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

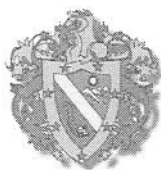
#### **ALCANCE**

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción, solicitudes de información y felicitaciones interpuestas por la ciudadanía ante la Gobernación del Huila, durante el período comprendido del 1 de octubre al 31 del mismo mes del presente año.

#### **MARCO NORMATIVO**

Constitución Política de Colombia - Art. 23 "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".

Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones", artículo 12 literal i) "Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente".



## GOBERNACION DEL HUILA

### Control Interno de Gestión

Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: “La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.

Ley 1755 del 30 de junio de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

### Verificación del Cumplimiento de la Normatividad y Metas Propuestas en el Proceso de Atención al Ciudadano.

Teniendo en cuenta las normas y procedimientos que se deben enmarcar dentro del proceso de atención al ciudadano en cuanto a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias; constituye obligatoriedad en la efectividad de los tiempos de respuestas dentro de los términos de ley, brindando la información en forma actualizada, coherente y disponible, a través de los procedimientos de Correspondencia recibida y Correspondencia despachada.

### Reporte Consolidado de Oportunidad y Eficiencia por Dependencia

La oficina de Control Interno de Gestión, ha realizado mensualmente el seguimiento desde el aplicativo de PQRS de la Extranet Plataforma de Comunicaciones Oficiales el Indicador (Consolidado General de Oportunidad y Detalle) para cada dependencia resaltando que dicha información reporta la medición de la Eficiencia en atención al usuario incide que mide en el cumplimiento de la Política de Gobierno en Línea.

Teniendo en cuenta lo anterior y una vez extraída la información y evaluada su contenido se procedió a comunicarla a cada dependencia, con el fin de que se tomen las medidas y se dispongas acciones que permitan mitigar la ocurrencia del incumplimiento.

Por lo anterior y dentro de la revisión al consolidado de PQRS se evidencian que existen Secretarías que continúan con el incumplimiento al cierre oportuno de las PQRS.

Secretaría de Hacienda	Sin Contestar no oportunamente 89	Eficiencia 65.20%
Departamento Administrativo Planeación	Sin Contestar no oportunamente 53	Eficiencia 67.59%
Despacho del Gobernador	Sin Contestar no oportunamente 50	Eficiencia 85.77%
Secretaría General	Sin Contestar no oportunamente 50	Eficiencia 64.40%
Secretaría de Salud	Sin Contestar no oportunamente 140	Eficiencia 84.81%



## GOBERNACION DEL HUILA

### Control Interno de Gestión

#### Reporte Consolidado de Oportunidad y Eficiencia por Dependencia

TOTALES	3721	2682	1049	864	185	8,14	23,16
Dependencia	Numero PQRs	PQRs Contestados	PQRs Abiertos	PQRs Sin Contestar (A Tiempo)	PQRs Sin Contestar (Fuera de Tiempo)	Tiempo Promedio (Días)	Eficiencia (%)
Secretaría General	597	414	183	138	45	8.50	86,26
Secretaría de Agricultura y Minería	66	45	21	12	9	9.33	78,79
Secretaría de Educación	32	14	18	11	7	11.81	75,00
Secretaría de Cultura y Turismo	24	18	6	6	0	11.46	83,33
Secretaría de Gobierno y Desarrollo Comunitario	266	186	80	72	8	7.13	91,73
Secretaría de Hacienda	715	492	223	167	56	7.82	84,20
Secretaría de Vías e Infraestructura	207	128	79	69	10	10.84	77,78
Departamento Administrativo de Planeación	128	98	30	24	6	9.95	79,69
Departamento Administrativo Jurídico	229	184	45	42	3	6.69	89,08
Departamento Administrativo de Contratación	89	41	48	41	7	6.67	92,13
Oficina Control Interno Disciplinario	48	37	11	11	0	3.52	97,92
Despacho del Gobernador	223	172	51	45	6	5.15	93,72
Oficina Control Interno de Gestión	13	12	1	0	1	4.54	92,31
Oficina Asesora de Prensa	3	0	3	1	2	18.00	33,33
Secretaría de Salud Departamental	954	715	239	216	23	6.07	94,76
Oficina Asesora para la Mujer, Infancia, Adolescencia y Asuntos sociales	117	116	1	0	1	14.93	55,56
Oficina de Competitividad	10	10	0	0	0	3.40	100,00

**Análisis:** total de PQRS para el periodo del mes de octubre de 2016 (1.472) frente al mes de noviembre/16 es de 3.721 PQRS representando un aumento del 25% de PQRS, registrados en la plataforma de la extranet de la Gobernación del Huila. PQRs Contestados: 2682, Abiertos 1.049, Sin Contestar (A Tiempo) 864, Sin Contestar (Fuera de Tiempo) 185, generando con ello una eficiencia en oportunidad de atención a los requerimientos del 23.16% para la entidad. Calificación que desmejora la gestión de la entidad y su programa de gobierno. Así mismo es importante considerar lo anterior en virtud de que dicho incumplimiento acarrea problemas de índole administrativo y judicial dado que se puede estar atentando contra los derechos fundamentales de los ciudadanos.

Se realizan advertencias periódicas sobre las consecuencias que trae para el funcionario público el incumplimiento a la respuesta y cierre de los PQRS



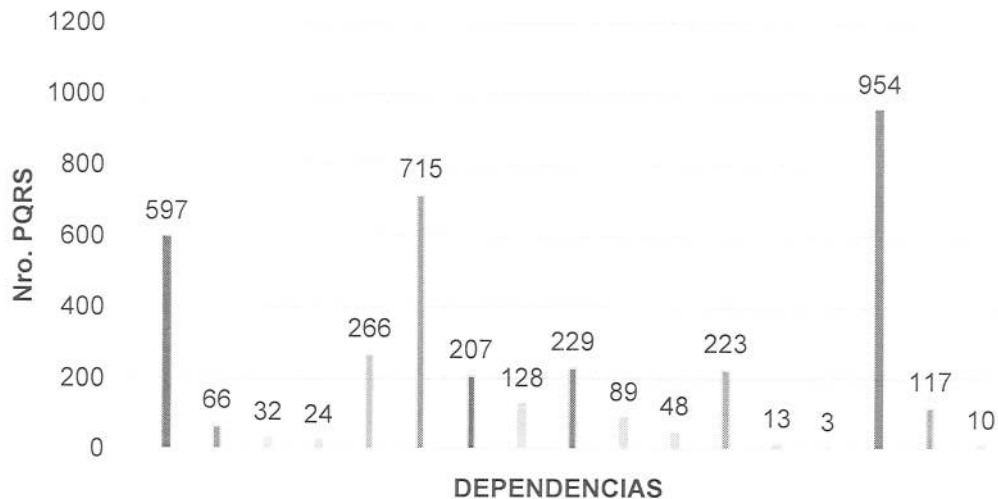
## GOBERNACION DEL HUILA

### Control Interno de Gestión

oportunamente, las cuales se evidencia ya no están haciendo eco, en atención a que continúa de forma reiterativa el incumplimiento a los mismos, no obstante que se realizan visitas de seguimiento en donde se informa y expone al funcionario las consecuencias que se causan con dicha acción.

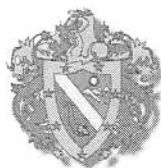
El tiempo promedio en respuesta sobre el total de las dependencias del mes de octubre/16, registro un tiempo promedio 7,09 días y en el mes de noviembre de 2016, registró un tiempo promedio de 8,14 días en dar respuesta oportuna a las peticiones, quejas y reclamos; aumento respecto al mes de noviembre un día.

## PQRS MES DE NOVIEMBRE DE 2018



### Clasificación de Pqrs por tipo de Requerimiento y Canal

Clasificación Pqrs.	Buzón	Correo Certificado	Correo Electrónico	Físico / Mensajería	Físico / Personal	Personal / Verbal	Portal Web	Telefónico	Ventanilla Externa	Total General
Correspondencia	0	334	13	595	2008	17	0	0	0	2967
Denuncia	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Felicitación	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
Petición	0	86	9	380	1743	0	22	0	0	2240
Queja	0	2	0	4	19	0	5	0	0	30
Reclamo	0	69	0	2	87	0	1	0	0	159
Sugerencia	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Tramite	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total General</b>	<b>0</b>	<b>491</b>	<b>22</b>	<b>983</b>	<b>3858</b>	<b>17</b>	<b>29</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5400</b>



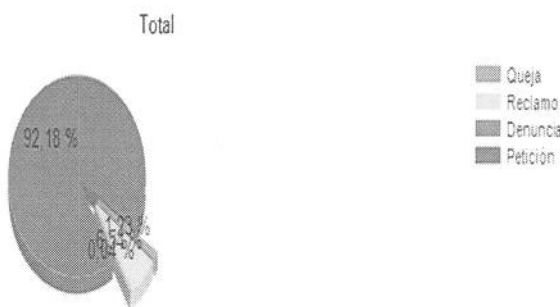
## GOBERNACION DEL HUILA

### Control Interno de Gestión

Se evidencia que el canal más utilizado de comunicación durante el mes de noviembre de 2016, corresponde a medio físico personal es decir radicado en la ventilla única de correspondencia 3.858, físico por mensajería 983, correo certificado 491, por el portal web 29 correo electrónico 22 Personal / Verbal 17. Se observa que los canales más utilizados por el ciudadano son las presentadas de manera física, seguida de la forma personal. Es importante diseñar estrategias para facilitar a las comunidades la utilización de las herramientas tipo web para que el acceso a la información sea más exequible a la comunidad

### Reporte Consolidado de Oportunidad y Eficiencia por tipo de Requerimiento

Tipo Requerimiento	Eficiencia %	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin Contestar No Oportunamente	Sin Contestar Oportunamente	Total
Denuncia	100,00	0	1	0	0	1
Petición	78,84	274	1699	200	67	2240
Queja	83,33	2	23	3	2	30
Reclamo	92,45	11	146	1	1	159
Total	79,79	287	1869	204	70	2430



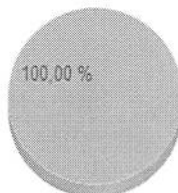
Tipo Requerimiento	Eficiencia					Total
	Eficiencia %	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin Contestar No Oportunamente	Sin Contestar Oportunamente	
(Sin Asignar)						
Queja	0,00	0	0	1	0	1



## GOBERNACION DEL HUILA

### Control Interno de Gestión

Queja



Departamento Administrativo de Contratación	Eficiencia %	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin Contestar No Oportunamente	Sin Contestar Oportunamente	Total
Petición	86,00	1	39	6	4	50

Petición



Departamento Administrativo de Planeación	Eficiencia %	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin Contestar No Oportunamente	Sin Contestar Oportunamente	Total
Petición	68,89	20	60	8	2	90

Petición

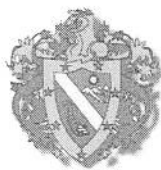


Departamento Administrativo Jurídico	Eficiencia %	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin Contestar No Oportunamente	Sin Contestar Oportunamente	Total
Petición	82,64	22	119	3	0	144

Petición

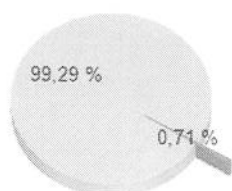


Despacho del Gobernador	Eficiencia %	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin Contestar No Oportunamente	Sin Contestar Oportunamente	Total
Petición	88,49	8	120	8	3	139
Queja	0,00	0	0	1	0	1



## GOBERNACION DEL HUILA

### Control Interno de Gestión



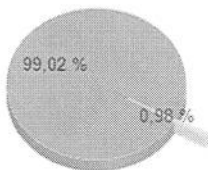
■ Queja  
■ Petición

Oficina Asesora de Prensa	Eficiencia %	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin Contestar No Oportunamente	Sin Contestar Oportunamente	Total
Petición	0,00	0	0	2	0	2



■ Petición

Oficina Asesora para la Mujer, Infancia, Adolescencia y Asuntos sociales	Eficiencia %	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin Contestar No Oportunamente	Sin Contestar Oportunamente	Total
Petición	49,50	50	50	1	0	101
Queja	0,00	1	0	0	0	1



■ Petición  
■ Queja

Oficina Control Interno de Gestión	Eficiencia %	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin Contestar No Oportunamente	Sin Contestar Oportunamente	Total
Petición	87,50	0	7	1	0	8



■ Petición



## GOBERNACION DEL HUILA

### Control Interno de Gestión

Oficina Control Interno Disciplinario	Eficiencia %	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin Contestar No Oportunamente	Sin Contestar Oportunamente	Total
Petición	95,65	1	22	0	0	23
Queja	100,00	0	6	0	0	6



Oficina de Competitividad	Eficiencia %	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin Contestar No Oportunamente	Sin Contestar Oportunamente	Total
Petición	100,00	0	8	0	0	8



Secretaría de Agricultura y Minería	Eficiencia %	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin Contestar No Oportunamente	Sin Contestar Oportunamente	Total
Petición	70,83	5	33	9	1	48



Secretaría de Cultura y Turismo	Eficiencia %	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin Contestar No Oportunamente	Sin Contestar Oportunamente	Total
Petición	83,33	3	14	0	1	18



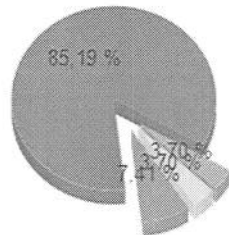
## GOBERNACION DEL HUILA

### Control Interno de Gestión



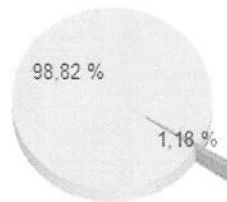
Petición

Secretaría de Educación	Eficiencia %	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin Contestar No Oportunamente	Sin Contestar Oportunamente	Total
Denuncia	100,00	0	1	0	0	1
Petición	69,57	1	11	6	5	23
Queja	50,00	0	0	1	1	2
Reclamo	100,00	0	0	0	1	1



Denuncia  
Reclamo  
Queja  
Petición

Secretaría de Gobierno y Desarrollo Comunitario	Eficiencia %	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin Contestar No Oportunamente	Sin Contestar Oportunamente	Total
Petición	86,83	14	139	8	6	167
Queja	50,00	1	1	0	0	2



Queja  
Petición

Secretaría de Hacienda	Eficiencia %	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin Contestar No Oportunamente	Sin Contestar Oportunamente	Total
Petición	75,37	58	345	58	10	471
Reclamo	0,00	0	0	1	0	1



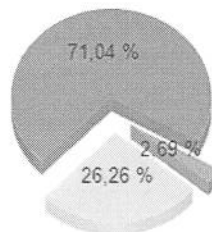
## GOBERNACION DEL HUILA

### Control Interno de Gestión



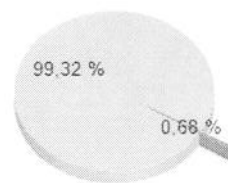
Reclamo  
Petición

Secretaría de Salud Departamental	Eficiencia %	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin Contestar No Oportunamente	Sin Contestar Oportunamente	Total
Petición	89,81	18	368	25	11	422
Queja	100,00	0	15	0	1	16
Reclamo	93,59	10	146	0	0	156



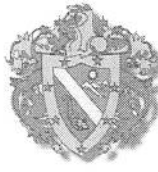
Queja  
Reclamo  
Petición

Secretaría de Vías e Infraestructura	Eficiencia %	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin Contestar No Oportunamente	Sin Contestar Oportunamente	Total
Petición	64,83	36	85	15	9	145
Reclamo	0,00	1	0	0	0	1



Reclamo  
Petición

Secretaría General	Eficiencia %	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin Contestar No Oportunamente	Sin Contestar Oportunamente	Total
Petición	77,17	37	279	50	15	381
Queja	100,00	0	1	0	0	1



## GOBERNACION DEL HUILA

Control Interno de Gestión

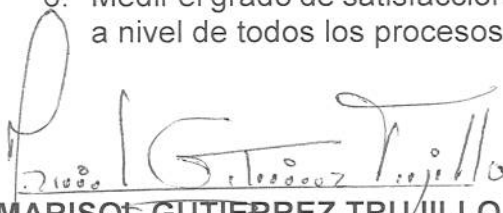


### Acciones de mejora

Se evidencia en la plataforma de comunicaciones una mejora en los tiempos de respuesta a los Pqrs, registra un promedio de 8, 14 días en tiempo de respuesta las peticiones, quejas y reclamos.

### Recomendaciones.

1. Tramitar las peticiones de la ciudadanía teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, oportunidad, solución de fondo a las peticiones, quejas y reclamos registrados en la ventanilla única de comunicaciones.
2. Establecer canales de denuncias e investigación mediante lineamientos y directrices de protección al deportante.
3. Verificar el sistema de PQRs a través de la línea telefónica, el funcionario no contesta oportunamente o cuando lo hace no sabe direccionar las llamadas a las dependencias, no conoce sobre el sistema de quejas y reclamos.
4. Telefónicamente no se obtiene información sobre cómo poner una queja y un reclamo en persona.
5. Seguir generando la cultura de que las repuestas sean registradas a través la plataforma de comunicaciones para llevar un control y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que se reciben en la Entidad.
6. Medir el grado de satisfacción al cliente a través de encuestas de satisfacción a nivel de todos los procesos de la Gobernación del Huila.

  
**MARISOL GUTIERREZ TRUJILLO**  
Jefe Control Interno de Gestión

Elaboró:  
Aldubina Trujillo H